



Palmetto Perakendeciler Eğitim Programı

REP'inizi geliřtirelim

KATILIMCI EL KİTABI

MAYIS 2022'DE REVİZE EDİLDİ

Giriş

Reşit olmayanların alkol kullanımı, Amerika Birleşik Devletleri'nde her yıl tüketilen tüm alkolün yaklaşık %_____ 'unu oluşturmaktadır. Alkolün sebep olduğu ölüm ve yaralanmaların sayısı artıyor. Sigorta şirketleri, sarhoş araç kullanımından kaynaklanan kazalara ilişkin tazminat taleplerinin ciddiyetinin giderek arttığını, primleri artırarak yansıtıyor. Zarar gören taraflar, giderek artan bir şekilde hakimlerin kusurun bir yüzdesini lisans sahiplerine, katiplere ve garsonlara yüklediği üçüncü taraf sorumluluk davalarında davalarını mahkemeye taşıyorlar. Alkolün kaçak satışına ve sorumsuzca servis edilmesine müsamaha gösterilmez.

Aynı şekilde, her yıl yaklaşık _____ ölüm sigara içmeye bağlıyor. Bu ölümler, reşit olmayan kişilere tütün ürünlerinin satışının azaltılmasıyla önlenabilir.

Madde bağımlılığı sorunlarının ortaya çıkmadan önce önlenmesi zorlu bir çaba olabilir; ancak araştırmalar ve yıllar süren programlama bize, önlemenin en etkili ve maliyet açısından en etkili yaklaşım olduğunu öğretmiştir. Önlem almak sadece zamandan ve paradan tasarruf sağlamakla kalmaz, hayat kurtarır ve zararı önler veya azaltır.

Başlangıçta LRADAC ve Circle Park Davranışsal Sağlık Hizmetleri tarafından geliştirilen Palmetto Perakendeciler Eğitim Programı (PREP), Güney Carolina Eyalet Üniversitesi himayesinde eyalet çapında sunulmaktadır. Alkol ve Diğer Uyuşturucu Madde Bağımlılığı Hizmetleri Dairesi (DAODAS). Program, güncel verileri, eğilimleri ve diğer ilgili bilgileri yansıtacak şekilde Mayıs 2022'de Güney Carolina önleme uzmanları tarafından güncellenmiştir. Program, Güney Carolina genelinde alkol ve tütün sorunlarının önlenmesi ve azaltılmasına adanmış lisanslı alkol perakendecileri, tütün perakendecileri, kolluk kuvvetleri ve toplumlar arasındaki ortaklıkları teşvik etmek ve desteklemek üzere tasarlanmıştır.

Katılımcı için Giriş Notları:

Bu el kitabı kullanımınıza sunulmuştur. Sadece bugün değil, işletmenizde de ihtiyaç duyduğunuzda bir kaynak olarak yanınızda olacaktır. Lütfen bu el kitabında yer alan bilgileri iş arkadaşlarınızla, yöneticilerinizle, müdürlerinizle ve sahiplerle paylaşın.

Bu Perakende Eğitim Programının Hedefleri:

- Alkol ve tütün sorunlarını önlemek/azaltmak ve perakendecileri Güney Carolina'da alkol ve tütünün satışı ve servisiyle ilgili yasalar konusunda eğitmek.
- Hayat kurtarmak.
- Alkol ve tütün satışı yapan işletmelerin yasal ve sosyal sorumluluğu konusunda farkındalık yaratmak.
- Tüm personelin reşit olmayan kişileri ve aşırı derecede sarhoş kişileri etkili bir şekilde tespit edebilmesini ve bu kişilere hizmet vermeyi reddetme yollarını öğrenmesini sağlamaktır.

Tutumusal Sonuçlar:

Bu seminerin sonunda katılımcılar şunları görecekler:

- Sorumlu alkol ve tütün satışları ile karlılık arasında pozitif bir ilişki vardır.
- Reşit olmayan kişilere satış yapılmasını önlemek için yasal sorumlulukları vardır.
- Sorumlu alkol ve tütün satış eğitimi, etkili bir iş uygulamasıdır.
- Alkol satış ve servisine ilişkin yükümlülük azaltılabilir.

Bilgi Sonuçları:

Bu seminerin sonunda katılımcılar:

- İşletmelerinde alkol ve tütün satışını ve servisini düzenleyen temel eyalet yasalarını anlayacaklardır.
- Reşit olmayan ve sarhoş kişilere hizmet vermeyi reddetmedeki rollerinin önemini anlayacaklardır.

Performans Sonuçları:

Bu seminerin sonunda katılımcılar şunları yapabilecekler:

- Kimlik kontrolü için önerilen prosedürü açıklayabilmek.
- Reşit olmayan kişilere alkol ve tütün satışının nasıl önleneceğini açıklayabilmek.
- Hizmetin reddedilmesine ilişkin önerilen prosedürleri açıklayabilmek.

Hızlı Tanıtımlar

Talimatlar: Sırayla her katılımcı kendi geçmişı hakkında kısa bilgiler verecektir. Aşığıdakileri söylemek için önceden hazır olun:

- Adınız ve çalıştığınız kurum.
- İş sorumluluklarınız.
- Alkol ve/veya tütün satan bir işletmede çalıştığınız yıl sayısı.
- Bu dersi neden aldığınız.

Sorumlu Alkol ve Tütün Satışları

Alkol – Nedir?

Alkol nedir?

Etil alkol, fermente edilmiş ve damıtılmış içkilerde ve içeceklerde bulunan sarhoş edici maddedir. Esas olarak tahıllardan, meyvelerden ve çileklerden yapılır.

Alkolün vücuda etkileri nelerdir?

Alkol, tek bir kadehle bile yargılama yeteneğinizi etkileyebilecek merkezi sinir sistemini baskılayan bir maddedir. Alkol doğrudan mideye gittiği ve sindirime ihtiyaç duymadığı için doğrudan kan dolaşımına karışır ve yaklaşık üç dakika içinde beyne ulaşır.

Alkol kan dolaşımına girdiğinde kan damarlarını genişletir veya genişletir, bu da cildin yüzeyine daha fazla kan akışı nedeniyle "kızarmaya" neden olur. Geçici bir sıcaklık hissi olsa da vücut ısısı hızla düşer.

Sarhoşluk, bir kişinin alkolü vücudun işleyebileceğinden daha hızlı içmesiyle oluşur. Karaciğer saatte yaklaşık bir içkiyi işleyebilir. Bir kişi saatte birden fazla içki tükettiğinde, kan dolaşımında karaciğerin kaldırabileceğinden daha fazla işlemeyi bekleyen alkol bulunduğundan, Kan Alkol Konsantrasyonu (BAC) artar.

Kan Alkol Konsantrasyonu

BAC nedir?

Kan Alkol Konsantrasyonu (BAC), bir kişinin içki içtiği sırada kanında bulunan alkol miktarıdır. BAC miligram cinsinden ölçülür. Bu, 1.200 damla kanda bir damla alkol olduğu anlamına geliyor. Örneğin, %0,10'luk bir BAC, toplam kan içeriğinizin %1'inin 1/10'unun (veya 1/1.000'inin) alkol olduğu anlamına gelir. Bu çok küçük bir miktar gibi görünebilir, ancak %0,30'luk bir BAC ile kişi komaya girebilir. %0,40'ta kişi ölebilir. Güney Carolina'da, yasal olarak sarhoş araç kullanma oranı %0,08 iken, 21 yaşın altındaki sürücüler için sınır %0,02'dir. Eğer CDL ehliyetiniz varsa, eyalet sınırları içerisinde araç kullanırken yasal olarak %0,04 oranında sarhoş sayılırsınız.

Bir kişinin BAC'sini alkolmetre veya kan testi olmadan değerlendirmek çok zor olsa da, bir garson, bir müşterinin içki içme düzenini ve diğer görünür belirtileri gözlemleyerek kişinin sarhoşluk seviyesini tahmin edebilir.

Alkol ve Reşit Olmayan Kişiler

Sorun ne?

1. Alkol, gençler arasında en sık ve kötüye kullanılan uyuşturucudur. Güney Carolina'da:
 - a. Gençlerin %59'u alkolü denemiştir; ve
 - b. %_____ 'si şu anda içicidir.
2. Tüm ölümcül trafik kazalarının yaklaşık %_____ 'si alkolle ilgilidir.
3. Bir genç 15 yaşından önce içki içmeye başlarsa, 21 yaşında içmeye başlayan birine göre alkolle ilgili ciddi bir sorun yaşama olasılığı _____ kat daha fazladır.
4. Amerika Birleşik Devletleri'nde gençler ortalama olarak 13 yaş civarında alkolü denemeye başlamaktadırlar.
5. Amerika Birleşik Devletleri'nde her yıl yaklaşık _____ kişi reşit olmayanların içki içmesi nedeniyle ölüyor.
 - a. Bu ölümlerin yaklaşık _____ 'si Güney Carolina'da meydana geliyor.
6. Lisede sıklıkla alkol veya uyuşturucu kullanan öğrencilerin okulu bırakma olasılığı diğer öğrencilere göre beş kat daha fazladır.
7. 18-24 yaş aralığındakiler alkol bağımlılığının en yaygın olduğu gruptur.
8. 2013 yılında reşit olmayanların içki içmesi Amerika Birleşik Devletleri'ne 59 Milyar Dolara mal oldu. Bu rakam 2012 yılında 68 Milyar Dolardı. 2019 yılında reşit olmayanların içki içmesi Güney Carolina'ya 1 Milyar Dolara mal oldu. Bu rakam 2012'de 1,1 Milyar Dolardı.

Fetal Alkol Spektrum Bozukluğu (FASD)

FASD, bir kadının hamilelik sırasında alkol alması sonucu oluşur. Anne kanındaki alkol göbek bağı yoluyla bebeğe geçer. Kadın alkol içerse bebeği de içmiş olur.

Bir kadın hamilelik döneminde alkol almazsa FASD'ler tamamen önlenebilir, o halde neden riske girsin ki?

Hamilelikte veya hamile kalmaya çalışırken alkolün bilinen güvenli bir miktarı yoktur. Hamilelikte içki içilebilecek güvenli bir dönem de yoktur. Alkol, bir kadının hamile olduğunu öğrenmesinden önce bile, hamilelik boyunca gelişmekte olan bebek için sorunlara yol açabilir. Her türlü alkol eşit derecede zararlıdır; buna şarap ve bira da dahildir.

FASD'yi önlemek için, bir kadın hamile iken veya hamile kalma olasılığı olduğunda alkol almamalıdır. Çünkü bir kadın hamile kaldığında bunu dört ila altı hafta kadar fark etmeyebilir.

Eğer bir kadın hamileliği sırasında alkol tüketiyorsa, içkiyi bırakmak için asla geç değildir. Beyin gelişimi hamilelik boyunca devam ettiği için, kadın ne kadar erken içkiyi bırakırsa kendisi ve bebeği için o kadar güvenli olur. Kaynaklar Hastalık Kontrol ve Önleme Merkezlerinden temin edilebilir: <https://www.cdc.gov/ncbddd/fasd/index.html>.

Reçeteli İlaçlarla Alkolü Karıştırmak

Muhtemelen, kullandığınız ilaçların üzerinde alkol kullanımına ilişkin bir uyarı görmüşsünüzdür. Tehlike gerçek. Alkolün bazı ilaçlarla birlikte alınması mide bulantısı ve kusmaya, baş ağrısına, uyuşukluğa, bayılmaya veya koordinasyon kaybına neden olabilir. Ayrıca iç kanama, kalp sorunları ve nefes almada zorluk riskine de yol açabilir. Bu tehlikelerin yanı sıra alkol, bir ilacın etkisini azaltabilir, hatta işe yaramaz hale getirebilir ya da ilacı vücudunuz için zararlı veya toksik hale getirebilir.

İlaçlar genellikle uygun şekilde kullanıldığında güvenli ve etkilidir. Eczacınız veya diğer sağlık uzmanınız, hangi ilaçların alkolle zararlı etkileşime girdiğini belirlemenize yardımcı olabilir.

Alkolü Yasadışı Uyuşturucularla Karıştırmak

Alkol bir depresandır. Bunu kokain gibi bir uyarıcıyla birleştirdiğinizde, iki uyuşturucu birbiriyle rekabet eder. Depresan ilaç beyni/merkezi sinir sistemini yavaşlatmaya çalışırken, uyarıcı ilaç hızlandırmaya çalışır; bu da beyninizi/merkezi sinir sisteminizi büyük bir baskı altına sokar. Alkolü başka bir depresan ilaçla (örneğin eroin) birleştirirseniz, her birinin merkezi sinir sisteminizi yavaşlatma etkisi katlanarak artacaktır ve vücudunuzun tamamen faaliyetini durdurması riskiyle karşı karşıya kalırsınız.

Eğer uyuşturucu etkisi altındaysanız, ne kadar alkol alacağınıza dair bilinçli kararlar alma olasılığınız daha düşüktür. Dolayısıyla, kendinizi alkol zehirlenmesi ve kalp hastalığı ve kanser gibi alkolün uzun vadeli sağlık sorunları riskine de sokarsınız.

Tütün

Amerika Birleşik Devletleri'nde her yıl _____ ölüm sigara içimine bağlıyor. Güney Carolina yasalarına göre, tütün ürünlerinin 18 yaş altındaki kişilere verilmesi veya satılması yasaktır.

- Başkan, 20 Aralık 2019'da Federal Gıda, İlaç ve Kozmetik Yasası'nda değişiklik yapmak ve tütün ürünlerinin satışında federal asgari yaş sınırını 18'den 21'e çıkarmak için yasayı imzalamıştır. Artık bir perakendecinin **21 yaşın altındaki kişilere** sigara, puro ve elektronik sigara dahil herhangi bir tütün ürünü satması yasa dışıdır.
- **Federal yasa eyalet yasalarının üstündedir, bu nedenle tüm perakendeciler federal yasaya uymalıdır.**

Vape Ürünleri

2021 yılında, _____ ABD'li ortaokul ve lise öğrencisi son 30 günde e-sigara kullandı; bunlar arasında ortaokul öğrencileri %2,8 (320.000) ve lise öğrencileri %11,3 (1,72 milyon)'dur

Nikotin ergenlik ve genç yetişkinlikte beyin gelişimine zarar verebilir ve bu durum 20'li yaşların başı ve ortasında da devam edebilir. E-sigara aerosolü nikotinin yanı sıra kansere neden olan kimyasallar ve akciğerlerin derinliklerine kadar ulaşabilen küçük parçacıklar da içerebilir. Ancak e-sigara aerosolü genellikle yanmış tütün ürünlerinden çıkan dumandan daha az zararlı kimyasal içerir.

Vape ürünlerindeki aerosol şu maddelerden yapılır:

- Nikotin
- Propilen glikol – yaygın bir gıda katkı maddesi
- Diacetyl "patlamış mısır akciğeri" ile ilişkilendirildi
- Benzen – araba egzozunda bulunan uçucu bir organik bileşik
- Kanserojenler

Yasal Hususlar

Alkol ve Tütün Satışlarında Yasal Hususlar

Bilginizi Test Edin

Talimatlar: Aşağıdaki soru ve ifadeler alkol ve tütün satışlarındaki bazı temel yasal hususlara değinmektedir. Siz ve bir partnerinizden kısa bir süre içerisinde bunlardan birkaçına cevap vermeniz istenecektir. Cevaplarınızı grubun geri kalanına bildirmeye hazır olun.

Alkol Satışları

1. Reşit olmayan kişilere alkol satışı yapan bir alkol satıcısına ne gibi cezalar uygulanır? Ceza kimlere uygulanır? **NOT: Güney Carolina'da alkol bulundurma, satın alma ve tüketmenin yasal yaşının 21 olduğunu unutmayın.**
2. Sarhoş kişilere alkol satışı hakkında kanun ne diyor?
3. Alkol satmak veya servis etmek için bir kişinin kaç yaşında olması gerekir?
4. **Doğru mu Yanlış mı?** “Ruhsatlı işyeri” ifadesi otopark alanlarını da kapsamaktadır.
5. **Doğru mu Yanlış mı?** Alkolün satışını ve servisini düzenleyen devlet dairesi Alkollü İçecek Kontrol (ABC) Dairesi'dir.
6. **Doğru mu Yanlış mı?** Bira ve şarap, Pazar günleri saat 02.00 ile 10.00 arasında hariç olmak üzere, haftanın 7 günü, günde 24 saat satışa sunulmakta ve tüketilebilmektedir.
7. İki temel alkol ruhsatı türünü listeleyin.
8. Bira ve şarap satışı için kaç adet lokasyon tipi lisans bulunmaktadır?

9. **Doğru mu Yanlış mı?** Bireysel satıcılar, müşterilerin maruz kaldığı yaralanmalardan dolayı hukuki olarak sorumlu tutulabilirler.
10. **Doğru mu Yanlış mı?** Ruhsatlı işyerlerinin, alkol tüketmedikleri veya diğer müşterileri tehlikeye atmadıkları sürece sarhoş kişilerin işletmede kalmasına izin vermesi yasaldir.
11. **Doğru mu Yanlış mı?** Ruhsatlı bir işletmenin sahibi, satış yapılmadığı sürece kendi işletmesinde sınırlı saatler içerisinde yasal olarak bira, şarap veya likör tüketebilir.
12. Mağazanızda reşit olmayan bir kişinin alkollü içecek taşımaya izin vermek yasal mıdır?
13. İçki satışının saatleri nelerdir?

Tütün Satışları

1. Federal yasaya göre, Güney Carolina'da tütün ürünleri satın almak için asgari yaş kaçtır?
2. Güney Carolina yasalarına göre, reşit olmayan kişilere tütün satışı veya temini konusunda cezalar nelerdir?
3. **Doğru mu Yanlış mı?** Güney Carolina yasalarına göre 18 yaşın altındaysanız tütün ürünleri kullanmanız yasaktır.
4. **Doğru mu Yanlış mı?** 21 yaşın altındaysanız tütün ürünleri satın almanız yasaktır.
5. **Doğru mu Yanlış mı?** 21 yaşın altındaki kişilere tütün mamulleri satan mağaza sahibi ve kasiyere para cezası verilebilir.

Cezai Suçlar, İdari İhlaller, Hukuki Sorumluluk

- **Cezai Sonuçlar**

Güney Carolina alkol yasalarının ihlali cezai suçlamalara yol açabilir; bu durumda alkolü veren ya da satan kişi bireysel olarak sorumlu tutulabilir ve para cezası ödemesi ve/veya hapis cezasına çarptırılması ve Güney Carolina Alkol ve Diğer Uyuşturucu Madde Bağımlılığı Hizmetleri Departmanı tarafından onaylanan bir alkol uygulama eğitim programını başarıyla tamamlaması gerekebilir.

- **İdari İhlaller**

Alkollü içeceklerin satışını düzenleyen devlet kurumu **Güney Carolina Gelir Dairesi'dir (DOR)**. Lisans alabilmek için lisans sahibinin oldukça sıkı bir incelemeden geçmesi gerekir. 21 yaşında veya daha büyük olmalı, iyi ahlaki karaktere sahip olmalı, lisans başvurusundan itibaren 10 yıl içinde herhangi bir suçtan hüküm giymemiş olmalı, Güney Carolina'da ikamet ediyor olmalı ve en az 30 gündür esas ikameti Güney Carolina'da olmalıdır. Her lisansın belirli bir ücreti de bulunmaktadır.

DOR, lisanslı işletmesinde sorumlu içecek servisi yapılması konusunda lisans sahibini sorumlu tutar. Lisans sahibi, bizzat kendisi işlememiş olsa bile, lisanslı tesiste gerçekleşen her türlü ihlalden **Güney Carolina Kolluk Kuvvetleri Birimi'ne (SLED)** karşı sorumludur. Alkol yasalarını ihlal etmenin cezaları ihlale göre değişir ve lisans sahibine uygulanır.

- **Hukuki Sorumluluk**

Hukuki sorumluluk, zarar gören tarafların tazminat (genellikle parasal) talep etme girişiminde bulunduğu bir araçtır. Hukuk davalarında, hem lisans sahibi hem de alkolü servis eden/satan kişi, bahsi geçen tarafın yaralanmasından (veya ölümünden) sorumlu tutulacaktır.

Dava açmaya çok yatkın bir toplumuz, ve işletme sahiplerinin ve alkol servis edenlerin/satanların çok dikkatli olması gerekiyor. Ayrıca, hukuki sorumlulukla ilgili kanunlar eyaletten eyalete değişse ve çok dar bir şekilde yazılmış olsa da, insanların en kötü kabuslarının gerçekleşmesi için tek bir dava yeterlidir.

Alkol yasalarının her ihlali için potansiyel bir idari ve/veya cezai sonuç bulunmaktadır. Genellikle lisans sahibine idari yaptırımlar uygulanırken, **bireysel servis edene/satıcıya** cezai yaptırımlar uygulanmaktadır. Ancak hukuki sorumluluk genellikle **hem servis edeni/satıcıyı hem de lisans sahibini** kapsar ve zarar gören taraflara önemli miktarda parasal ödül ödenmesini içerir. Bu tür bir eylemin hem lisans sahibinin işi hem de servis edenin/satıcının psikolojik sağlığı üzerinde kalıcı bir etkisi olabilir.

Güney Carolina Alkollü İçecek Lisansı (ABL)

ABL başvuru süreci dört maddelik bir kontrol listesiyle özetleniyor:

- S.C. Başvurular Gelir İdaresi Başkanlığı (DOR) tarafından alınır.
- İtiraz edilmeyen bir başvurunun normal işlem süresi altı ila sekiz hafta (veya daha uzun) arasındadır.
- DOR, başvuru bilgilerini soruşturma için S.C. Kolluk Kuvvetleri Birimi'ne (SLED) iletir.
- SLED temsilcisi, başvuruda belirtilen irtibat kişisine randevu ayarlaması için bildirimde bulunur.

Güney Carolina İçki Sorumluluk Yasası

1 Temmuz 2017'den itibaren yürürlüğe giren Güney Carolina Yasası 61-2-145, tüm tesis içi alkol satış noktalarının en az 1.000.000 ABD Doları tutarında sorumluluk sigortası yaptırmasını zorunlu kılıyor.

Güney Carolina'da Alkollü Araç Kullanma

Güney Carolina'da içki içip araç kullanmak ciddi ve tehlikeli bir suçtur. Bireyler ağır para cezaları, hapis cezası, ehliyetin askıya alınması, kontak kilidi cihazı gereksinimleri, alkol ve uyuşturucu güvenliği programları ve iade ücretleriyle karşı karşıya kalabilir.

Birisi alkol ve/veya diğer uyuşturucuların etkisi altında araç kullanmaktan (DUI) tutuklanırsa, mahkemede cezai yaptırımlara ve Güney Carolina Motorlu Taşıtlar Dairesi'nde (DMV) idari yaptırımlara maruz kalacaktır.

Alkollü Araç Kullanmanın Sonuçları

Güney Carolina'da DUI/DWI'nin cezaları, suçun ciddiyetine ve kişinin son 10 yıl içinde DUI'den kaç kez mahkum edildiğine bağlı olarak değişir. Birisi içkiliyken araç kullanırsa, hem mahkemede cezai yaptırımlarla hem de DMV'de idari yaptırımlarla karşı karşıya kalacaktır.

Güney Carolina'da "Zımnî Onay" yasının olduğunu da hatırlamak önemlidir. Bu yasa, Güney Carolina eyaletinde araç kullanıyorsanız, bir kolluk kuvveti görevlisi tarafından istenmesi halinde kimyasal teste girmeyi kabul ettiğinizi belirtir. Bu yasa nedeniyle, kimyasal test yaptırmayı reddetmek, hem hukuk hem de ceza mahkemelerinden aşgari hatta daha fazla ceza ile sonuçlanabilir.

Alkollü Araç Kullanma ile ilgili Yasal Zorunluluklar

Güney Carolina mahkemesinin şartlarını ve DUI/alkol ile ilgili suçlar için öngörülen cezai yaptırımları yerine getiren bir bireyin, askıya alma süresi sona erdiğinde ehliyetini DMV'ye başvurarak yeniden çıkartması gerekecektir.

Yeniden çıkartma şartları DUI'nin niteliğine bağlı olarak değişecektir ancak şunlar gerekebilir:

- En az 100 dolar olan yeniden çıkartma ücretini ödemek.
- Sigorta kanıtı olarak SR-22 sağlamak.
- Alkol ve Uyuşturucu Güvenliği Eylem Programını (ADSAP) tamamlamak.
- Bilgi testini ve sürüş becerileri testini geçmek

Davalardan Kaçınmak İçin Sarhoş Sürücüyü Bildirin

- 911'i arayın ve sarhoş bir sürücüyü ihbar etmek istediğinizi söyleyin. Sürüş esnasında arama yapmayın; kenara çekin veya eller serbest arama yapın.
- Aracın tam yerini, yol veya kavşak adını ve aracın gittiği yönü belirtin.
- Aracın markasını, modelini, rengini ve plakasını içeren eksiksiz bir açıklama yazın.
- Aracı takip etmeyin, durdurmaya veya sürücüyü alıkoymaya çalışmayın. Bunu eğitilmiş profesyonellere bırakın.

Güney Carolina Gizli Silah Ruhsatları

Güney Carolina Kanunları'nın 16-23-465. Bölümü, yalnızca gizli silah taşıma ruhsatı olan kişilerin bir alkol satış noktasının tesislerinde gizlenebilir silah taşıyabileceğini, ancak kişinin tesis içerisindeyken alkollü içecek tüketmemesi gerektiğini belirtmektedir.

Bölüm 23-31-220, kamu veya özel işverenlerin gizlenebilir silahları yasaklayan tabelalar asmasına izin vermektedir. Ancak bu bölüm yalnızca çalışanlar için geçerli olup, müşteriler için geçerli değildir.

Alkol ve Tütün Yasalarının Özeti

Alkol Yasaları

21 yaşın altındaki herhangi bir kimsenin alkol satın alması, satın almaya teşebbüs etmesi, tüketmesi veya bilerek bulundurması yasaktır. (Bölüm 63-19-2440, Bölüm 63-19-2450)

İhlal durumunda uygulanacak cezalar şunlardır:

- 100 - 200 Dolar Para Cezası (Gerçekte 262 - 470 Dolar)
- Ve/veya 30 gün hapis
- Alkol Müdahale Programının tamamlanması (150 Doları aşmamalıdır)

21 yaşın altındaki kişilere herhangi bir alkollü içecek satışı yasaktır. Yaşın doğrulanması için kimlik gösterilmesinin istenmemesi, bu kanunun kasıtlı olarak ihlal edildiğinin kanıtı olarak kullanılacaktır. (Bölüm 61-4-50, Bölüm 61-6-4080)

İhlal durumunda uygulanacak cezalar şunlardır:

- 1. Suç: 200 - 300 Dolar Para Cezası (gerçekte 470 - 677,50 Dolar)
- 2. veya Sonraki Suç: 400 - 500 Dolar Para Cezası (Gerçekte 885 - 1.092,50 Dolar)
- Ve/veya 30 gün hapis
- Bir satıcı eğitim programının tamamlanması (50 Doları aşmamalıdır)

21 yaşın altındaki herhangi bir kişiye alkollü içecek transfer etmek, sağlamak veya vermek yasaktır. (Bölüm 61-4-90, Bölüm 61-6-4070)

İhlal durumunda uygulanacak cezalar şunlardır:

- 1. Suç: 200 - 300 Dolar Para Cezası (gerçekte 470 - 677,50 Dolar)
- 2. Suç: 400 - 500 Dolar Para Cezası (Gerçekte 885 - 1.092,50 Dolar)
- Ve/veya 30 gün hapis

Değiştirilmiş sürücü belgesi/kimlik belgesi, başkasına ait sürücü belgesi/kimlik belgesi veya geçersiz sürücü belgesi/kimlik belgesi bulundurmamak yasaktır. (Bölüm 61-4-60)

İhlal durumunda uygulanacak cezalar şunlardır:

- 1. Suç: 200 Dolar Para Cezası (gerçekte 470 Dolar) veya 30 gün hapis cezası
- 2. Suç: 400 Dolar Para Cezası (gerçekte 1.092,50 Dolar) veya altı ay hapis cezası

İdari İhlaller

İşletmenizde 21 yaşın altındaki bir kişiye bira veya şarap transfer edilmesine izin vermek bir ihaldir. Çalışanları eğitmemeniz ve tesisinizdeki faaliyetleri kontrol etmek için makul çaba göstermemeniz, bu kanunun kasıtlı olarak ihlal edildiğinin kanıtı olarak kullanılacaktır.

- **Alkol Satışı ve Tüketimi İçin Kısıtlı Saatler**

Bira ve şarap, Cumartesi gece yarısından Pazartesi sabahı gün doğumuna kadar olan süre hariç, günün 24 saati satılabilir ve tüketilebilir. Yerel Seçenek İzinleri ve Yedi Günlük İzinlerin halk oylamasıyla onaylandığı ilçe veya şehirlerde, Pazar satış kısıtlamalarına bakılmaksızın günün 24 saati bira ve şarap satışına izin verecek özel bir işyeri dışı izin başvurusunda bulunabilirsiniz.

- **Sarhoş Bir Kişiye Alkol Satışı**

Sarhoş bir kişiye bira veya şarap satmak veya aşırı sarhoş bir kişinin işyerinize girmesine izin vermek bir ihaldir.

- **Genelev**

Lisans sahipleri ve çalışanlar, tesislerin (otopark gibi bitişik alanlar dahil) mahalleyi rahatsız edecek veya kamu ahlakına, sağlığına, rahatlığına veya güvenliğine zarar verecek hale gelmesine izin veremezler.

- **Sakıncalı Koşulların Düzeltilmemesi**

Lisans sahibi, kendisine bildirimde bulunulması halinde, genelev örneğinde olduğu gibi, “sakıncalı durumları” düzeltmek için gerekli adımları atmalıdır.

- **Hukuk Uygulama Sorunları**

Ruhsat sahipleri, işyerlerinin aşırı miktarda polis hizmeti gerektirmesine izin veremezler.

- **Bira/şarap veya likör lisansının ihlalleri için idari cezalar şunları içerebilir:**

- para cezaları (ilk iki suç);
- lisansın askıya alınması;
- lisans iptali; ve
- alkol envanterine el konması.

Tütün Yasaları

Güney Carolina'da tütün ürünleri satın almanın yasal yaşı 18'dir.

- Başkan, 20 Aralık 2019'da Federal Gıda, İlaç ve Kozmetik Yasası'nda değişiklik yapmak ve tütün ürünlerinin satışında federal asgari yaş sınırını 18'den 21'e çıkarmak için yasayı imzalamıştır. Artık bir perakendecinin **21 yaşın altındaki kişilere** sigara, puro ve elektronik sigara dahil herhangi bir tütün ürünü satması yasa dışıdır.
- Federal Gıda ve İlaç Dairesi, _____ yaşının altındaki tüm müşterilerden kimlik istemenizi zorunlu kılar.
- **Federal yasa eyalet yasalarının üstündedir, bu nedenle tüm perakendeciler federal yasaya uymalıdır.**

18 yaşın altındaki kişilere tütün ürünleri satmak veya vermek Güney Carolina eyalet yasalarının ihlalidir.

BÖLÜM 16-17-500. Küçükler için tütün ürünleri veya alternatif nikotin ürünlerinin satışı veya satın alınması. (“Alternatif nikotin ürünü”, çiğneme, içme, emme, eritme, soluma veya başka herhangi bir yolla vücuda alınabilen nikotinden oluşan veya nikotin içeren elektronik sigaralar da dahil olmak üzere bir ürün anlamına gelir. “Elektronik sigara”, cihazdan sigara içen kişiye nikotin veya diğer maddeleri buharlaştırarak sigara içmeyi taklit eden elektronik bir ürün veya cihaz anlamına gelir.):

- (A) Bir bireyin on sekiz yaşından küçük bir çocuğa tütün ürünü veya alternatif nikotin ürünü satması, sunması, vermesi, dağıtması, satın alması veya sağlaması hukuka aykırıdır.
- (B) Yaşını doğru bir şekilde kanıtlamayan bir kişiye tütün ürünü veya alternatif nikotin ürünü satmak yasa dışıdır. Bir bireyin yaşını doğrulamak için kimlik talebinde bulunulmaması, bu alt bölüm uyarınca başlatılan bir eyleme karşı bir savunma oluşturmaz. Bireyin yaşını ispat etmek için talep edilen, gösterilen ve makul olarak güvenilen kanıt, bu alt bölüm uyarınca başlatılan bir davaya karşı bir savunmadır.
- (E) (1) (A), (B), (C) veya (D) alt bölümlerindeki bir hükmü şahsen, vekil aracılığıyla veya başka bir şekilde bilerek ihlal eden bir kişi kabahat işlemiş sayılır ve mahkumiyeti halinde:
- (a) ilk suçta, yüz dolardan az, iki yüz dolardan fazla olmamak üzere para cezası verilir;
 - (b) İlk suçtan itibaren üç yıl içinde işlenen ikinci suç için iki yüz dolardan az, üç yüz dolardan fazla olmamak üzere para cezası verilir;
 - (c) İlk suçtan itibaren üç yıl içinde işlenen üçüncü veya sonraki suç için üç yüz dolardan az, dört yüz dolardan fazla olmamak üzere para cezası verilir.
- (2) Mahkeme, para cezası yerine, bir bireyin Alkol ve Diğer Uyuşturucu Madde Bağımlılığı Hizmetleri Dairesi tarafından onaylanmış bir satıcı tütün uygulaması eğitim programını başarıyla tamamlamasını isteyebilir.

Eyalet Tütün Yasasını İhlal Etmenin Cezaları:

- 1. Suç: 100 - 200 Dolar Para Cezası (Gerçekte 475 Dolar)
- 2. Suç: 200 - 300 Dolar Para Cezası (Gerçekte 677,50 Dolar)
- 3. Suç: 300 - 400 Dolar Para Cezası (Gerçekte 885 Dolar)

FDA ve Tütün Ürünleri

2009 yılında, tütün ürünlerinin satış yetkisi Gıda ve İlaç Dairesi'ne (FDA) verildi. Bunlara reşit olmayan gençlere satış yapılmaması ve kimliklerin uygun şekilde kontrol edilmesinin yanı sıra şunlar da dahildir:

- Müşterilerin erişebileceği sigara otomatlarının olmaması
- Tütün endüstrisi markaları veya logoları bulunan hiçbir "donanım"ın (şapka, tişört, çakmak vb.) satılmaması
- Meyve veya şeker aromalı sigara veya sigara tütünü satılmaması
- Halka satabileceğinden daha küçük paketleri açmamak, yani bir sigara paketini açıp tek tek sigaralar ("loosies") satmak veya dumansız tütün paketini açıp parçalar halinde satmak
- Hiçbir ücretsiz tütün ürünü numunesi vermemek

Güney Carolina'da FDA tarafından görevlendirilen müfettişler denetimler gerçekleştirmektedir. Yukarıdakilerden herhangi birini ihlal edenlere verilecek cezalar şunları içerebilir:

- Uyarı mektubu
- Mağaza için ceza
- Tütün ürünlerine el konması
- Mağazanın artık tütün ürünleri satamayacağı anlamına gelen "satış yasağı" emri verilmesi

FDA uyumluluk kontrol denetimlerinin sonuçlarına

<https://www.accessdata.fda.gov/scripts/localinspections> adresinden ulaşılabilir.

Tütün ürünleri satanlar, perakendeciler için geçerli tüm federal yasa ve düzenlemelere uymalıdır. FDA, elektronik sigaralar, purolar ve nargile tütünü de dahil olmak üzere tüm tütün ürünlerini düzenler. FDA'nın perakendeci eğitim materyallerine şu adresten ulaşabilirsiniz:

www.fda.gov/tobaccoproducts. Mevcut kaynaklar şunlardır:

- Perakendeci sınavı
- Podcast'ler/Kamu Duyuruları
- Webinarlar

Tütün Yasaları ile İlgili Ek Bilgiler

Bir bireyin 18 yaşından küçük bir çocuğa tütün ürünü veya alternatif nikotin ürünü satması, sunması, vermesi, dağıtması, satın alması veya sağlaması hukuka aykırıdır. (Bölüm 16-17-500)

Bu bölüm, bir çalışan olarak görev ve faaliyeti kapsamında veya yetkili bir denetim veya uygunluk kontrolünün görev ve faaliyeti kapsamında çalışan bir küçüğün tütün ürünü bulundurması durumunda uygulanmaz.

Kimlik Kontrolü

Bir kuruluş, bu önerilerden daha katı bir politikaya sahip olabilir (örn., "Sadece Güney Carolina sürücü belgelerini kabul ediyoruz.").

Yeterli kimlik belgesi gösteremeyen kişilere satış yapmayı ya da hizmet sunmayı reddetme yasal hakkınız vardır.

Önerilen Kabul Edilebilir Kimlik Biçimleri

- Eyalet Tarafından Verilmiş Geçerli Sürücü Belgesi
- Eyalet Tarafından Verilmiş Geçerli Kimlik Kartı – S.C. Gizli Silah Taşıma İzni, eyalet tarafından verilmiş geçerli bir kimlik belgesidir.
- ABD Hükümeti tarafından verilmiş Geçerli Göçmenlik Kimlik Kartı, Pasaport, Vize veya Askeri Kimlik Kartı. ABD dışındaki bir ülkeye ait pasaport veya vize, ABD'de ikamet etmeyen kişiler için geçerli bir kimlik belgesidir.

Yasal olarak kabul edilebilir bu tür kimlikler şu özelliklere sahip olacaktır:

- Bir devlet kurumu tarafından verilmiş olmalıdır
- Kişinin adı ve imzasını taşımalıdır. (Askeri kimlik ortak erişim kartında imza bulunmamaktadır.)
- Kişinin doğum tarihi yazılı olmalıdır
- Kişinin fiziksel tanımı (askeri kimlik ortak erişim kartı hariç) ve fotoğrafı bulunmalıdır
- Müşterinin yaşı ne olursa olsun geçerliliğini sürüyor olmalıdır (SÜRESİ DOLMAMIŞ OLMALIDIR)

Kimlik kontrolü için faydalı araçlar:

- Kimlik kontrol kılavuzları (eyalet dışı kimlikler için çok önemlidir)
- Kimlik tarama cihazları (yaş doğrulama)
 - Yeni S.C. belgeleri bazı yaş doğrulama ekipmanlarıyla çalışmayabilir.
 - Daha detaylı bilgi için tedarikçinizle iletişime geçin.
- Siyah ışıklar
- El feneri
- 10x veya daha büyük büyüteç

Kimlik kanıtı olarak eyalet dışından alınmış bir ehliyet ibraz edilmesi halinde, satış yapmadan veya hizmet vermeden önce **Kimlik Kontrol El Kitabını** kontrol edin. Eğer bir **Kimlik Kontrol El Kitabı** mevcut değilse, ikinci bir kimlik belgesi isteyin.

Kimlik Kontrol El Kitabı kopyalarını satın almak için iletişim:

Kimlik Kontrol El Kitabı

1-800-227-8827

www.driverslicenseguide.com

Geçerli Güney Carolina Sürücü Belgesi

- 19 Ekim 2010'da S.C. Motorlu Taşıtlar Dairesi (SCDMV) yeni sürücü belgeleri ve kimlik kartları vermeye başladı. Bu kimlikler, sahteciliğe karşı daha dayanıklıdır ve dolandırıcılığı caydırmak için tasarlanmıştır. 2010 yılında verilen sürücü belgeleri, eski Güney Carolina sürücü belgelerinin süresinin doluyor olması nedeniyle yürürlüğe girdi.
- SCDMV, Şubat 2018'den itibaren REAL ID'ler vermeye başladı. Aralık 2019 itibarıyla kurum 1,8 milyondan fazla REAL ID lisansı ve kimliği verdi.

Güney Carolina REAL ID

- 3 Mayıs 2023'ten itibaren (bu tarih pandemi nedeniyle bir yıl ertelenmiştir), tüm Güney Carolina yerleşiklerinin, yurtiçi ticari uçuşlara binmek, güvenli bir federal binaya girmek veya askeri bir tesisi ziyaret etmek için bunun GERÇEK bir KİMLİK olduğunu göstermek için altın yıldızlı bir sürücü belgesi veya kimlik kartına sahip olması gerekir.
- Üzerinde altın yıldız bulunmayan ve “FEDERAL KİMLİK DOĞRULAMA İÇİN DEĞİLDİR” ibaresi bulunmayan ehliyet ve kimlik kartları geçerlidir; ancak bunlar REAL ID standartlarına uygun değildir.

S.C. REAL ID üzerindeki Güvenlik Özellikleri ve Uygun Olmayan S.C. Sürücü Belgeleri:

- OVI Hologramları – Gözlem açısına veya aydınlatmaya bağlı olarak büyük renk değişimleri gösterecek optik olarak değişken pigmentler içeren baskı mürekkebi.
- UV Mürekkebi – Metin veya motif basmak için kullanılan, floresan pigmentler içeren mürekkep. Normal ışıkta görülebilir, UV ışığında floresan ışık verir.
- Mikro baskı – Gözle zor algılanabilen çok küçük harf veya rakamlardan oluşan çizgi veya motifler.
- Yeni S.C. sürücü belgelerinin arka yüzünde 1D ve 2D barkodu yer almaktadır.
- Sürücü belgesi, sahibinin kim olduğunu belirtmek için seçeneklere sahiptir:
 - tıbbi olarak otizm teşhisi konan kişi
 - gazi
 - işitme engelli
 - organ bağışçısı
- Kart üzerine isim, imza gibi tüm bilgiler lazer teknolojisi kullanılarak işlenmektedir.
- Kartın sağ tarafında Güney Carolina Eyalet Meclisi'nin bir resmi bulunur.
- Kartın üzerinde kart sahibinin mini ve mikro portrelerinin mikro baskısı yer almaktadır.

Kimlik Kontrol Etme Süreci F-L-A-G Sistemi

F – HİSSET

1. Kişinin kimliğini cüzdanından veya plastik tutucusundan çıkarmasını sağlayın. (Lamine edilmiş bir belgeyi asla kabul etmeyin.)
2. Kesilmiş veya yapıştırılmış bilgilere (özellikle fotoğraf ve doğum tarihi alanlarına yakın yerlere) dikkat edin.
3. Değişiklik belirtisi olabilecek herhangi bir kabarıklık olup olmadığını görmek için dokuyu kontrol edin.

L – BAK

1. Güney Carolina eyalet mührünü arayın.
2. Fotoğrafa bakın. Sakallı insanlarla karşılaştığınızda, fotoğrafta sakal kısmını kapatın ve burun veya kulaklara yoğunlaşın. Bu özellikler değişmez.
3. Boy ve kiloya bakın. Kişiyile makul ölçüde uyumlu olmaları gerekir.
4. Doğum tarihine bakın ve hesabını yapın! Önceden basılmış yaş çizelgeleri faydalı olabilir.
5. Kimlikteki yaşla kişinin görünen yaşını karşılaştırın. Örneğin, kimlikte kişinin yaşı 22 yazıyorsa ama aslında 17 yaşında görünüyorsa, ne kadar gerçek görünürse görünsün kimliği kabul etmeyin.
6. Son kullanma tarihine bakın. Kimliğin geçerlilik süresi geçmiş ise kabul edilmez.

A – SOR

1. Kişiyi ikinci adı, burcu veya liseden mezun olduğu yıl gibi sorular sorun.
2. Kişiyi hangi ayda doğduğunu sorun. Eğer bir rakamla cevap veriyorlarsa büyük ihtimalle yalan söylüyorlardır.
3. Eğer kişinin yanında bir arkadaşı varsa, arkadaşından size kişinin ismini hızlıca söylemesini isteyin. En ufak bir tereddüt, büyük ihtimalle yalan söyledikleri anlamına gelir.
4. Kişiden ismini ve imzasını yazmasını isteyin ve ardından imzaları karşılaştırın.

G – Geri Ver

1. Eğer kimlik gerçek görünüyorsa, müşteriye geri verin ve satışı gerçekleştirin. Kimlik sahte veya değiştirilmiş olsa bile, yine de kimliği iade etmelisiniz. Sahte kimlik belgelerine el koyma yetkisi yalnızca kolluk kuvvetlerine aittir. Ayrıca başkasının malını almanız durumunda hukuki sonuçlar doğabilir. Lisans sahipleri, müşterilerin sahte kimlik belgelerine el koyma politikası uygulamadan önce avukatlarına danışmalıdır.

Sahte Kimliğin Özellikleri

- "Güvenli", "orijinal", "özgün" sözcükleri
- Hologram olarak eski stil "iskelet anahtar"
- Kimliğin arkasını kontrol ettiğinizde genellikle sahte olduğunu anlarsınız. ("Yenileme amaçlı" veya "hükümet belgesi değil" ifadelerini arayın.)

Satış Yapmayı Reddetme

REDDETME Sistemi

Bir sistemin olması, kasiyerlerin reşit olmayan veya sarhoş kişilere satış yapmayı reddetmesini kolaylaştırır. **REDDETME** sistemi, uygun bir kimlik göstermeyen, sarhoş olan veya alkol veya tütünü reşit olmayan birine vereceğinden şüphelendiğiniz müşterilerle başa çıkmak için önerilen bir yöntemdir.

Tezgaha alkol konulduğunda veya tütün istendiğinde kimlik kontrolü ve doğrulaması yapılmasının gerekliliğini anlayın.

Alkolü göz önünden kaldırın ve **M**ağaza politikanızı açıklayın (21 yaşın altındaki kişilere alkol veya tütün ürünleri satmamak, 30 yaşın altındaki kişilerden kabul edilebilir kimlik belgesi istemek veya sarhoş müşterilere satış yapmamak).

Sert ama nazik olun. Müşteriye odaklanmak yerine, müşteriye hizmet etmeye odaklanırsanız, odak noktanızı kendiniz ve kendi sıkıntınız üzerinde tutabilirsiniz. Burada sizin kişisel müşteri ilişkileri tarzınız devreye girecek.

Birlik. Diğer çalışanlardan veya yöneticinizden yardım isteyin. Eğer tek başınıza çalışıyorsanız, yardım için yöneticinizi aramayı, hatta durum ciddiye polisi aramayı düşünebilirsiniz.

Mevcut müşteriye diğer satın alımları için teşekkür ederek dikkatinizi bir sonraki müşteriye kaydırın.

Olayı kuruluşunuzun olay günlüğüne girin (*örneği sayfa 32'de görebilirsiniz*).

Yukarıdaki yönergeler, kasiyerlerin müşterilerini yönetmelerine ve sorun durumlarını çözmek için ortak bir dil sağlamalarına yardımcı olacaktır.

Olay Günlüğünü Kullanma

- Alkol servisini reddetmek, bir misafir için ulaşım ayarlamak, sahte veya reşit olmayan bir kimlik belgesini reddetmek veya polisi aramak gibi olayların ayrıntılarını belgelemek için ciltli bir defter kullanın. Defteri, giriş yapması gereken tüm personelin erişebileceği bir yerde saklayın. Olay günlüğü, alkol servisinizin zaman çizelgesini değerlendirmek için kullanılabilir ve muhtemelen sorumluluğunuzu azaltmada yardımcı olabilir. Bir dava açılması halinde bu çok değerli bir bilgidir.
- Mağazada meydana gelebilecek tüm olayları, özellikle alkol içeren olayları kayıt altına alın. Bu, olay meydana geldikten hemen sonra, gerçekler henüz tazeyken yapılmalıdır. Tarih, saat, satışı yapan/sunan ve ilgili yöneticiyi belirtin. Sarhoş veya reşit olmayan misafirlerin fiziksel özelliklerini tanımlayın. Olaya tanık olmuş olabilecek diğer müşterilerin ve çalışanların isimlerini listeleyin. Kısa tutun, ancak konuyla ilgili olabilecek tüm ayrıntıları ekleyin.
- Bu bir çalışma günlüğü olmalıdır. Bu defterin hiçbir sayfası yırtılmamalıdır.

Reşit Olmayanlara Satışların Önlenmesi

Aşağıda reşit olmayanlara satışları engellemeye yönelik tekniklere örnekler verilmiştir:

- **Müşterilere alkol ve tütün ürünleri satın almak için kanunları ve yasal yaşları hatırlatan tabelaların işletmeye asılması.**
- **İşletmede alkol ve tütün ürünlerinin satışına ilişkin mağaza politikalarını güçlendiren tabelaların asılması.**
- **Yaş doğrulama ekipmanının kullanılması.**
- **Gençlerin zaman geçirmemesini sağlamak için park alanlarının izlenmesi.**
- **Park alanlarına “BEKLEME YAPILMAZ” yazısını vurgulayan tabelalar asmak.**

Reşit Olmayan Kişilerin Alkol ve/veya Tütüne Erişim Sağlamak İçin Genellikle Kullandıkları Stratejiler

- Sahte kimlik edinmek veya birinin kimliğini ödünç almak
- Alkol veya sigarayı başkasından satın almak (aile, arkadaşlar, sevgili veya otoparktaki bir yetişkin)
- "Kolay" olarak bilinen mağazaları seçmek (yani kimlik istemeyenleri)
- Şık veya sofistike davranmak
- Kasiyerle konuşmak, onu alkol veya tütün satmaya ikna etmeye çalışmak
- Kasiyerle arkadaş olmak
- Kasiyerlerin dikkatinin daha fazla dağıldığı yoğun bir saatte gitmek
- Özel bir gün seçmek – Cadılar Bayramı, Noel, St. Patrick Günü
- Şüpheleri azaltmak için arkadaşlarıyla veya gruplar halinde seyahat etmek
- Kasiyere karşı kalitesiz davranmak veya kasiyerle flört etmek, dış görünüş veya dışa dönük kişilik üzerinden uzlaşmaya varmaya çalışmak
- Kasiyere rüşvet vermek
- Yüksek miktarlarda ürün satın almak
- Teslimat siparişleri vermek
- Yaşlarını olduğundan daha büyük göstermeye çalışmak (makyaj, giyim tarzı, vb.)

Fıçı Kaydı

Fıçı Kaydı

Fıçı – 5,16 galon veya daha fazla kapasiteye sahip, biranın doğrudan konteynerden tesis dışı bir yere dağıtılması için tasarlanmış bir bira konteyneri

Perakende lisans sahibi tarafından satılan tüm fıçılar için:

- Güney Carolina Gelir Dairesi (SCDOR) tarafından öngörülen şekilde bir Fıçı Kayıt Formu aşağıdakilerle birlikte doldurulmalıdır:
 1. Satış tarihi ve Fıçı Kimlik Numarası
 2. Alıcının adı, adresi ve doğum tarihi
 3. Alıcı tarafından verilen sürücü belgesi veya kimlik kartı numarası
 4. Alıcının, verilen bilgilerin doğru olduğunu ve yasa tarafından yetkilendirilmediği sürece biranın 21 yaşından küçük bir kişiye devredilmesinin yasa dışı olduğunu onaylayan beyanı
 5. Fıçının ruhsat sahibine iade edildiği tarih ve fıçıya Fıçı Tanımlama Etiketi uygun şekilde takılmış olarak iade edilip edilmediği

Formlar SCDOR tarafından düzenlenir ve www.sctax.org adresinden temin edilebilir.

Perakende lisans sahipleri:

- Tüketicilere tesis dışı tüketim için satılan tüm fıçılara aşağıdaki bilgileri içeren SCDOR onaylı bir Fıçı Tanımlama Etiketi takılmalıdır:
 1. Alkollü İçecek Ruhsatı sahibinin adı
 2. Alkollü İçecek Ruhsatı sahibinin adresi
 3. Alkollü İçecek Ruhsatı sahibinin ruhsat veya izin numarası

Fıçı Tanımlama Etiketi, satış sırasında fıçıya naylon bağ veya kordon, tel bağ veya diğer metal bağlantı cihazı ya da etiketi fıçıya bağlamaya veya tutturmaya yarayan diğer dayanıklı bir araçla takılmalıdır.

Fıçı alıcı tarafından iade edildiğinde ruhsat sahibi ne yapmalıdır?

- Fıçı Kayıt Formunun iade bölümünü doldurun ve formun alt kısmına Alıcı Makbuzu bölümünü ekleyin
- Fıçı Tanımlama Etiketini çıkarın. (Etiketi yalnızca ruhsat sahibi çıkarabilir.)
- Tüm formları ve etiketleri 90 gün boyunca saklayın ve SCDOR ve ilgili kolluk kuvvetlerinin incelemesine açık tutun.

Fıçı, üzerinde Fıçı Tanımlama Etiketi olmadan iade edilirse ne olur?

- Ruhsat sahibi iade edilen tüm fıçılarını kabul etmelidir; ancak, ruhsat sahibinin takdirine bağlı olarak, üzerinde değişiklik yapılmış veya eksik Fıçı Tanımlama Etiketi bulunan bir fıçı için depozitoyu iade etmeyi reddedebilir.
- Ruhsat sahibi, fıçı iade edilirken etiketinin usulüne uygun olarak takılmadığını fıçı kayıt formuna not olarak yazabilir.

Fıçı kayıt yasaını ihlal etmenin cezaları

- Uygun belge ve kimlik olmadan fıçı satmanın cezası
 - İlk ihlalde en az 200 dolar, en fazla 300 dolar para cezası
(Mahkeme masrafları ve harçlar dahil maliyet 470 ila 677,50 dolar arasında olabilir.)
 - İkinci ve sonraki ihlaller için en az 400 dolar, en fazla 500 dolar para cezası
(Mahkeme masrafları ve harçları dahil maliyet 885 ila 1.092,50 dolar arasında olabilir.)
(SC Yasası Ek Bölümler 61-4-1920)
- Uygun belgeler ve kimlik olmadan fıçı satan perakende lisanslı bir kişiye ceza
 - Bira veya şarap ruhsatının askıya alınması veya iptali veya para cezası
(SC Yasası Ek Bölümler 61-4-1920)
- Fıçı Kimlik Etiketini olmadan fıçı bulundurmanın cezası
 - 500 dolara kadar para cezası veya 30 gün hapis VEYA her ikisi birden
(Mahkeme masrafları ve harçlar dahil maliyet 1.092,50 dolar veya daha fazla olabilir.)
(SC Yasası Ek Bölümler 61-4-1930)
- Bir fıçı etiketini veya etikette kayıtlı diğer bilgileri kasıtlı olarak çıkarmak, değiştirmek, silmek veya çıkarılmasına, değiştirilmesine veya silinmesine izin vermenin cezası
 - 500 dolara kadar para cezası veya 30 gün hapis VEYA her ikisi birden
(Mahkeme masrafları ve harçlar dahil maliyet 1.092,50 dolar veya daha fazla olabilir.)
(SC Yasası Ek Bölümler 61-4-1940)

Ek Kaynaklar: www.sctax.org - Bira-Şarap-Likör-Alkole Ek İçecek, Alkollü İçecek Lisanslama, ABL-907, ABL-908, ABL-909

Fazla Hizmetin Önlenmesi

Fazla Hizmetin Önlenmesi

Fazla hizmetin önlenmesi neden önemlidir?

- Görünür şekilde sarhoş olan bir kişiye alkol servisi yapmak yasaktır.
- Yasal sorumluluk
- Bireysel ve kamu güvenliği

Bu durum hem işyeri dışındaki hem de işyeri içindeki işletmeler için geçerlidir.

Önleme – Müşterileri Değerlendirme

Müşterinin ilk durumu

Dikkat etmeniz gereken ilk şey müşterinizin başlangıçtaki durumudur.

- Müşteri gelmeden önce içki içmiş mi?
- Müşteri ilaç/uyuşturucu kullandığına işaret edebilecek davranışlar sergiliyor mu?
- Kişinin ruh hali iyi mi?
- Müşteri daha önceki durumlarda nasıl davrandı (biliniyorsa)?

Bu, garsonların servis hızını ve tonunu ayarlamasına ve sorunlardan kaçınmasına, ayrıca depresif, zihinsel engelli, saldırgan olan veya sarhoş olmak için orada bulunan müşterileri not etmesine olanak sağlar.

Dinleme

Müşterinin söylediklerini dikkatle ve titizlikle dinleyin. Göz teması kurarak ilgilendiğinizi gösterin.

Davranışları Gözlemlenmek ve Beden Dilini Not Etmek

Birçok durumda, *insanları gözlemlenmek ve beden dilini okumak, dinlemekten daha önemlidir.*

Not:

- Konuşma ve siparişlerin yüksek veya alçak sesli olması
- Yüz ifadeleri ve jestler
- Ses tonu
- Duruş

Netleştirmek İçin Sorular Sormak

Bazı durumlarda müşterilerinizle küçük sohbetler yapma şansınız olacak. Bu, bilgi edinmek ve duyulan şeyleri netleştirmek için bir fırsattır. Şunları anlamaya çalışın:

- Müşteri nasıl hissediyor
- Araç varsa, kim kullanıyor
- Dışarıda alkol almalarındaki niyet nedir

Sorunlu Müşterileri Belirleme

Sorunlu müşteriler çeşitli biçimlerde karşımıza çıkar. Bilinen “sorun çıkarıcı” tespit etmek, işyerindeki tüm personel arasında “belirtilere” karşı uyanık olma ve iyi iletişim kurma ile ilgilidir.

Potansiyel sorunlu müşteriler şunlar olabilir:

- Geçmişte işletmeden uzaklaştırılan müşteriler. Bu tür insanlardan gelecek ilk sıkıntıya karşı uyanık olmalı ve hemen ve kararlılıkla harekete geçmelisiniz.
- Diğer yerlerde verilen alkol servisinden sonra mekanınıza gelen açıkça sarhoş müşteriler. Bu kişilere hizmet vermemelisiniz. Bu kişiler sadece eğlenmek için "şehirde" olabilirler ve bu durum davranışlarından açıkça anlaşılabilir. Uzun vadeli işlerinizi kaybetmeden hizmet vermeyi reddetmenin akıllıca yollarını bulmak, üstesinden gelmek isteyebileceğiniz bir zorluktur.
- Sarhoşluk seviyelerini iyi gizleyebilen "kronik sarhoş" müşteriler. Olası sarhoşluk belirtilerini tespit etmek için onları dikkatlice izlemelisiniz. Yalnız başına içki içme, zincirleme sigara içme, olup bitenlere karşı ilgisizlik ve motor kontrol kaybı gibi belirtileri olası bir sorunun belirtisi olarak tespit etmeye çalışın. Yine bu tip durumların önceden tahmin edilmesi önemlidir.

Aşırı/Açıkça Sarhoş Müşterileri Belirleme

I. Davranışlar

- Saldırganlık
- Gürültücülük
- Abartılı davranışlar (herkese içki ısmarlamak)
- Diğer müşterilere veya çalışanlara karşı müdahaleci/aşırı "dostça" davranma
- Davranışta dramatik değişiklik
- Sigarayı dibine kadar içmek, birden fazla sigara yakmak vb.
- Hızlı içmek/sert içki sipariş etmek
- Sersemlik
- Koordinasyon sorunları (sallanma, sendeleme, içecek dökme, tökezleme, bir şeye çarpma, bardağı ağza götürmememe)
- Konuşma sorunları (saçmalama, düşünce akışını kaybetme, peltek konuşma, bağırma)

2. Tutumlar

- Rahatsız edici davranışlar, diğer müşterileri rahatsız etme
- Son derece uygunsuz veya mantıksız yorumlar
- Tutumda dramatik değişiklik
- İçeceklerin sertliğiyle ilgili şikayetler

3. Fiziksel

- Kanlı/cam gibi gözler
- Kızaran yüz
- Alkol kokusu
- Dağınık giysiler giymek

Müdahale – Yüksek Riskli Durumların Ele Alınması

Durumu değerlendirin

Bir müşterinin içki içmesine müdahale etmeniz gerektiğinde, öncelikle durumu değerlendirin. Aceleci sonuçlara varmayın. Soruna doğrudan müdahale etmeden önce, sorunu nasıl ele alacağınıza karar vermek önemlidir.

Belirli sorumlulukları devredin

Bu noktada kimin ne yapacağına karar verin. Sorunun hangi kısımlarıyla işvereniniz ilgilenecek (örn., müşteriyle konuşmaya gitmek) ve hangi kısımlarıyla siz ilgileneceksiniz (örn., taksi çağırmak, arkadaş çağırmak veya polis çağırmak)?

Harekete geçin

Sarhoş müşterilerle baş ederken, öncelikle onlara kanunen ayrılmalarını söylemek zorunda olduğunuzu nazikçe açıklayın. Çatışmadan kaçın; müşterilerinizi köşeye sıkıştırmayın. Tehdit edici ifadelerden ve yargılayıcı yorumlardan kaçın. Nazik ve kararlı olun ve yasalara göre sarhoş kişilerin ruhsatlı yerlerde kalamayacağını açıklayın. Pazarlık yapmayın ve geri adım atmayın. Duygusal ifadeler kullanmayın. Davranışlarınızın nedenlerini açıklayın.

Takip etme

Bir olayla ilgilendikten sonra en önemli üç şeyi yapmak gerekir:

- Durumu amirinizle görüşün.
- Olay Günlüğüne önemli ayrıntıları yazın.
- İşvereninizin olayla ilgili satış kayıtlarını saklamasını sağlayın.
 - Satış fişleriyle birlikte doğru ve eksiksiz bir kayıt, hukuki davalarda, idari veya cezai işlemlerde savunmanın omurgasını oluşturabilir. Mahkemede, ciltli defterler, kolayca değiştirilebilen gevşek yapraklı klasörlerden daha güvenilirdir.

Çatışma Çözümü

- Kontrolü elinizde tutun...karşınızdaki kişinin kontrolü olmasa bile. Unutmayın: karşınızdaki kişi sarhoş.
- İş arkadaşlarınızla iletişim kurun.
- Nazik olun ve sesinizi alçak ve hoş tutun.
- Kararınızı açıklayın ama geri adım atmayın.
- Karşınızdaki kişinin güvenliğini ön planda tutun.
- Gerekirse yardım çağırın.
- Bölgedeki diğer işletmeleri arayarak uyarın.

Fazla Hizmeti Önleme Prosedürleri

- Müşterilerinizle konuşmaya zaman ayırın.
- Müşterilerin yeniden sipariş vermesini bekleyin.
- Personelin ve yöneticilerin aldığı kararları destekleyin ve savunun.
- Sorunlu durumların ortaya çıkmasını önlemede iş arkadaşlarınıza yardımcı olun.

İçecek Nedir?

Bir içki içektir, içektir! 12 onsluk bir bira, 4-5 onsluk bir kadeh şarapla, 1 ½ onsluk bir kadeh de 80 derecelik içkiyle eşdeğerdir. Hepsini aynı miktarda alkol içeriyor.

Ancak mini şişe en fazla alkolü içerir. Mini şişe sipariş eden herhangi bir müşteri, bira veya şarap içen bir müşteriye göre yaklaşık **%25 daha fazla alkol** tüketiyor. Sonuç olarak, kanlarındaki alkol konsantrasyonları (BAC) daha hızlı bir oranda artacak ve daha hızlı bir oranda sarhoşluğa neden olacaktır.

Ancak alkol tüketen her müşteri, tükettiği alkolün türü ne olursa olsun, sarhoş olma riski altındadır. Sarhoşluğu etkileyen iki temel faktör tüketilen alkolün miktarı ve tüketildiği zamandır.

İçki türü	Bir bira	Bir şişe şarap	Bir shot 80 derece alkolü içki
İçkinin boyutu	12 oz.	5 oz.	1,5 oz.
Alkol hacmi	%5 alkol	%12 alkol	%40 alkol
Alkol içeriği	.54 oz. alkol	.54 oz. alkol	.7 oz. alkol

İçecek Sayma Egzersizi

Talimatlar:

Aşağıdaki tabloda bir saatlik zaman diliminde çeşitli kilolara bağlı BAC seviyesi hakkında bilgi yer almaktadır. Tabloda başlangıç ve bitiş içecek numaraları verilmiştir. Diğer boşlukları doldurmaya çalışın.

BAC	Tepkiler	İçki sayısı: 90-129 pound	İçki sayısı: 130-189 pound	İçki sayısı: 190+ pound
%02	Görme bozukluğu; dikkat süresinin azalması; tepki süresinin yavaşlaması; kişinin kendi eylemlerini daha az eleştirilmesi	1/2		
%05-%06	Azalmış tepki süresi ve inhibisyonlar; görme bozukluğu; yüzeysel rahatlama hissi; bozulmuş yargılama ve bilgi işleme			
%08	Daha yavaş refleksler; zayıf koordinasyon; ciddi derecede görme bozukluğu; aşırı güven; bozuk düşünme ve muhakeme; dikkatsizlik; konsantre olma yeteneğinin azalması			4

Alkol Emilim Oranları

Vücudumuzun alkolü emme hızını etkileyen birçok faktör vardır.

İçme miktarı ve sıklığı

Birden fazla içki çeşidiyle hazırlanan "çift etkili" içecekler ve servisler genellikle standart içeceklerden daha fazla alkol içerir. Alkol oranı bira ve şarapla aynı olmasına rağmen, damıtılmış içkiler, yani yüksek oranda alkol içeren içkiler, kana daha hızlı karışır. Alkol ne kadar hızlı tüketilirse, kan dolaşımı o kadar hızlı doyar, çünkü karaciğer saatte bir içkiden fazlasını işleyemez.

Gıda tüketimi

Yiyecekler alkolün kan dolaşımına emilimini yavaşlatır. Aç karnına alınan alkol yaklaşık üç dakika içerisinde beyne ulaşır ve davranış ve koordinasyonu etkilemeye başlar. Yiyecekler alkolü emmez. Sadece alkolün emilim hızını yavaşlatır. Yağlı besinlerin sindirimi daha zor olduğundan midede diğer besinlere göre daha uzun süre kalırlar. Alkolün etkisi hala devam eder, ancak hızı daha yavaştır. Diyet, kişi hiç yemek yememişse veya çok az yemişse emilimin artmasına neden olabilir.

Yükseklik

Yükseklikteki veya atmosfer basıncındaki bir değişiklik, içeceklerin gerçekte olduğundan iki kat daha etkiliymiş gibi görünmesine neden olabilir. Uçakla seyahat etmek veya dağ tatiline çıkmak, kişinin vücudunun alkole verdiği tepkiyi artırabilir.

Alkole karşı tolerans

Deneyimli içiciler alkole karşı tolerans geliştirirler. Uzun süreli düzenli içki tüketiminden sonra karaciğer alkolü daha etkili bir şekilde parçalar. Ayrıca beyin hücrelerinin alkole karşı duyarlılığı azalabilir. Yüksek toleransa sahip bir kişide, gözle görülür sarhoşluk belirtilerinin ortaya çıkması için daha fazla alkole ihtiyaç duyulur.

Kan Alkol Konsantrasyonu ise alkol miktarına göre belirlenir ve deneyimden etkilenmez.

İlaç tedavileri veya diğer ilaçlar

Yaygın olarak kullanılan pek çok uyuşturucu madde (yasadışı uyuşturucular ve reçeteli/reçetesiz satılan ilaçlar) kullanıcıyı olumsuz etkiler ve alkolün etkilerini artırır. Alkolü diğer uyuşturucularla birlikte kullanmak kişinin sağlığı ve güvenliği açısından çok tehlikeli olabilir.

Yorgunluk ve stres

Fiziksel, zihinsel veya duygusal yorgunluk ve stres, kişiyi alkolün etkilerine karşı çok daha duyarlı hale getirir.

Vücut tipi

Aşırı kilolu bir kişinin Kan Alkol Konsantrasyonu (BAC), aynı kiloda olan ve aynı miktarda alkol tüketen kaslı bir kişiden genellikle daha yüksektir. Bunun sebebi kas dokusunda alkolü sulandırmak için daha fazla kan bulunmasıdır.

Alkol Emilim Oranları

(Devamı)

Cinsiyet

Aynı miktarda alkol tüketen bir kadının, aynı kilodaki bir erkekten genellikle daha yüksek BAC'si olur. Bunun nedeni kadınların vücutlarında genellikle erkeklere oranla daha fazla yağ bulunmasıdır. Kadınların kas dokusu daha azdır ve dolayısıyla alkolü sulandıracak kanları da daha azdır. Adet döngüleri de emilim oranlarını etkiler.

Ruh Hali

Alkol genellikle ruh halinin aşırılığa kaçmasına neden olur. Depresyonda olan bir kişi içki içtiğinde daha da depresif hale gelme olasılığı yüksektir.

Genel sağlık

Sağlıklı insanlar alkolü sağlıksız insanlara göre daha hızlı parçalarlar. Daha fazla kanları vardır ve karaciğerleri daha verimli çalışır. Yaşlı ve genç insanların vücutları daha az verimli olduğundan, daha çabuk emerler.

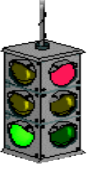
Karbonlaşma ve sıcaklık

Karbondioksit midede basınç yaratır, bu da alkolün ince bağırsağa daha hızlı geçmesini sağlar ve burada hızla emilir. Sıcak içecekler soğuk içeceklere göre kan dolaşımına daha hızlı karışır.

Alkol ve vücut ısısı

Alkol uyarıcı değil, yatıştırıcıdır. Ciltteki gözeneklerin açılmasını sağlayarak vücut ısısının düşmesine neden olur. Sonuç olarak alkol, hipotermi kaynaklı ölümlere de sebep olabilir.

Trafik Işığı Sistemi



Satışlarınızı veya servisinizi yönlendirmek için trafik ışığı sistemini kullanın.

- **YEŞİL IŞIK** — Satış ve servis yapılabilir. Servise uygundur.
 - Müşteri bir içkiden sonra rahatlar ve konuşmaya başlar.
 - Gülümseyin ve müşterinize hizmet etmenin tadını çıkarın.
- **SARI IŞIK** — Dikkatli olun. Dikkatlice gözlemleyin.
 - Daha konuşkan, daha dışa dönük
 - Tartışmacı, daha içine kapanık
 - Engeller gevşek
 - Artan tüketim oranı
 - Başkalarının içkilerini içmek
 - Yabancılara içki ısmarlamak
 - Dikkatli olmanız gerekir
- **KIRMIZI IŞIK** — Satmayın veya servis etmeyin.
 - Çok geç, muhtemelen hizmeti daha erken durdurmalıydınız
 - Yavaşlamış tepkiler
 - Sakar, içkileri deviriyor
 - Gözleri cam gibi
 - Düşünce zincirini kaybetmiş
 - Mantıksız konuşma

Müşterilerin Alkol Tüketimini İzlemek İçin Trafik Işığı Sistemi

Talimatlar:

Aşağıdaki bölümlerden birini bir partnerle birlikte incelemeniz istenecektir. Bölümünüz hakkında rapor vermeye hazır olun: "yeşil", "sarı" veya "kırmızı" müşterinin ne olduğu veya **KES** veya **REDDET** sistemi hakkında.

- **Yeşil Müşteriler**
Bu müşterilerin herhangi bir bozukluğu yoktur ve BAC'leri %0,00 ile %0,04 arasındadır. Erkeklerin alkole karşı toleransı kadınlara göre daha yüksektir ve bir kişinin BAC'ı ilaçlar (reçetesiz veya reçeteli ilaçlar dahil), midedeki yiyecek miktarı veya ruh hali gibi şeylerden etkilenebilir.

- **Sarı Müşteriler**

Bu müşteriler, "yumuşak bir müdahaleye" ihtiyaç duydukları noktaya yaklaştıkları için garsonun alkol tüketimlerini izlemesi gerekir. Alkolün kan dolaşımına emilim sürecini yavaşlatan tek şey zaman ve yiyecek olduğundan, aşağıdaki **KES** sisteminde gösterildiği gibi, bir müşterinin sarhoş olmasını önlemek için her ikisini de kullanın:

Müşterinin içtiği içecek sayısını hesaplayın.

Anlayışlı bir tonla, müşteriye onun sarhoş olmasından endişe duyduğunuzu ve sorunlara dikkat etme sorumluluğunuz olduğunu açıklayın.

Müşteriye servis edilen içeceğin bir saat boyunca kendisine servis edilecek son içecek olduğunu söyleyin ve biraz yiyecek veya alkolsüz içecek teklif edin.

- **Kırmızı Müşteriler**

Müşteriler sarhoşluk belirtilerinin bir kombinasyonunu gösteriyorsa (bkz. Sayfa 40), müşteriler 21 yaşından küçükse, müşteriler "sarı" içecek içmişse ve bir saatten az bir süre geçmişse "kırmızı" olarak kabul edilir. **BU MÜŞTERİYE HİZMET VERMEYİN.** Aşağıda belirtilen **REDDET** sistemini kullanın:

Hizmetin reddedilmesinin gerekliliğini kabul edin (sarhoşluk belirtileri, uygun içki seviyesinin üzerinde içki içilmesi veya müşterinin 21 yaşının altında olması).

İşletmenizin politikasını ve yasayı açıklayın.

Kararlı, ama kibar olun. Müşteriye odaklanmak yerine, kendinize ve kendi durumunuza odaklanabilirsiniz. Burada sizin kişisel müşteri ilişkileri tarzınız devreye girecektir.

Birlik. Diğer çalışanlardan veya yöneticinizden yardım isteyin. Eğer yalnızsanız, yardım için polisi arayıp aramayacağınıza karar vermelisiniz.

Dikkatinizi bir sonraki müşteriye verin.

Kuruluşunuzun olay günlüğüne bir giriş yapın.

Yukarıdaki kurallar, garsonların müşterilerini yönetmelerine ve sorunlu müşteriler hakkında konuşmak için ortak bir dil sağlamalarına yardımcı olacaktır. Sorunlu müşteriler (yani "sarılar" ve "kırmızılar"), **KES** ve **REDDET** gibi kolay kısaltmalar kullanılarak yönetilebilir.

Politikalar ve Prosedürler

Alkol ve Tütün Ürünlerinin Satışına İlişkin Yönetim Politikalarının Önemi

Politika nedir?

Encarta Sözlüğü'nde tanımlandığı şekliyle "Politika":

1. eylem planı - bir birey, grup veya hükümet tarafından benimsenen bir eylem programı veya bunların dayandığı ilkeler dizisi
2. ihtiyat - özellikle belirli bir eylem yolunun izlenmesinde kurnazlık veya ihtiyatlılık

Politikaların ne faydası var?

Politikalar, alkol ve tütün satışları ve hizmetleri için personel davranışlarını ve lisanslı kişilerin beklentilerini standart hale getirir. Yeni ve uzun vadeli çalışanların kendilerinden ne beklendiğini net bir şekilde bilmeleri için yazılı bir referans sağlarlar. Güncel eğitimlerde veya çalışanların koçluklarında kullanılabilirler.

Yöneticinin organizasyonda halihazırda devam eden iyi uygulamaları belirlemesine yardımcı olurlar.

Çalışanlar tarafından okunan ve imzalanan iyi yazılmış bir politika kılavuzu mükemmel bir hizmet sunar. Sorumlu iş uygulamaları savunması. Makul özen gösterildiği takdirde sorumluluk ortadan kaldırılabilir veya hafifletilebilir.

Reşit Olmayanların Alkol ve/veya Tütün Satın Almasını Önlemek için Önerilen Politikalar/Prosedürler

- 27 yaşın altındaki tüm müşterilerin kimlik göstermesi zorunludur, aksi takdirde kendilerine alkol veya tütün satışı yapılmayacaktır. Kabul edilebilir kimlik formları şunlardır:
 - eyalet tarafından verilmiş geçerli sürücü belgesi;
 - eyalet tarafından verilmiş geçerli kimlik kartı; ve
 - ABD hükümeti tarafından verilmiş geçerli göçmenlik kimlik kartı, pasaport, vize veya askeri kimlik kartı.
- Alkol veya tütün ürünleri, reşit olmayan bir kişiye satmak veya vermek amacıyla alkol satın aldığından şüphelenilen hiçbir yetişkine satılmayacaktır.
- Eyalet dışından gelen tüm kimliklerin Sürücü Belgesi Rehberinde kontrol edilmesi gerekmektedir.
- 21 yaşın altındakilere alkollü içecek satışı yapılmayacaktır.
- 21 yaşın altındakilere tütün ürünleri satışı yapılmayacaktır.
- Yönetim, personel tarafından talep edildiğinde sorunlu müşterilere müdahalede bulunacaktır.
- İşletme, çoğunluğu 21 yaşın altında olan üniversite öğrencileri de dahil olmak üzere gençlere yönelik alkol tanıtımına izin vermeyecektir.
- İşletme, satıcıların müşterilerin yaşını hesaplamasına yardımcı olmak için kasiyer istasyonuna bir yaş çizelgesi koyacaktır.
- İşletme, reşit olmayan müşterilerin nasıl tespit edileceği konusunda personele eğitim verecektir.
- 21 yaşın altındakilere alkol veya tütün satışı yapılmayacağını duyuran tabelalar görünür bir yere asılacaktır.

Alkol ve Tütün Satışları ve Güvenliğiyle İlgili Önerilen Politikalar

Aşağıda bazı mağaza politikalarına dair örnekler yer almaktadır:

1. Hiçbir çalışan 21 yaşın altındaki herhangi bir kişiye alkollü içecek veya tütün ürünü satmayacak veya servis etmeyecektir.
2. Tüm çalışanlar 30 yaşın (veya kuruluşunuzun politikasının) altında görünen herhangi birinin kimliğini dikkatlice kontrol edecektir.
 - a. Kabul edilebilir belgeler şunlardır:
 - A. eyalet tarafından verilmiş geçerli sürücü belgesi
 - B. eyalet tarafından verilmiş geçerli kimlik belgesi
 - C. devlet tarafından verilmiş geçerli kimlik (örneğin askeri kimlik, pasaport, göçmenlik kimlik kartı)
 - b. Çalışan, kimliğin gerçekliğini tespit etmek için kimliği dikkatlice kontrol edecektir. Sahtecilik veya kurcalama (veya kuruluşunuzun politikası) görünümü varsa yönetici bilgilendirilmelidir.
 - c. Geçerli bir kimlik belgesinin bulunmaması veya şüphe halinde çalışan, müşteriye alkollü içecek servisi yapılmasını veya tütün mamulü satışını reddedecektir.
3. Hiçbir çalışan sarhoş olan bir kişiye alkollü içecek satmayacak/servis etmeyecektir.
4. Hiçbir çalışan, herhangi birine sarhoş edecek ölçüde alkollü içecek satmayacak/servis etmeyecektir.
5. Bir müşteride sarhoşluk belirtileri görülmesi veya sorumlu içecek servisi limitlerinin üzerinde alkollü içecek talep edilmesi durumunda, çalışan yöneticiye haber vermekle sorumludur. (İşletmenizin politikasını buraya eklemeniz gerekmektedir.)
6. İşletmeden ayrılmak isteyen sarhoş müşterilerin, işletme tarafından sağlanan alternatif ulaşım araçlarını kullanmaları istenecektir. (Bu bir taksi hizmeti, belirlenen sürücü vb. olabilir. Ayrıca, belirlenen sürücü için ücretsiz alkolsüz içecekler, ücretsiz mezeler ve bir öğünde veya alkolsüz içeceklerde indirim gibi teşvikleri de listelemek isteyebilirsiniz.)
7. Müdahale girişimlerinin başarısız olması halinde tüm çalışanlar kolluk kuvvetlerine bilgi vermekle yükümlüdür.
8. Hiçbir çalışan çalışma esnasında alkollü içecek içmeyecektir. (İşletmenizin sarhoşken servis yapılmasının yasa dışı olduğu konusundaki politikasını buraya ekleyebilirsiniz.)
9. İşletmenizin içecek ölçümü, içecek servisi aralıkları, işletme içinde ve dışında içki içilmesi, aynı anda servis edilen içecek sayısı vb. ile ilgili politikasını girin.
10. Tüm olaylar olay günlüğünde belgelenecektir.
11. Alkollü içecek ve/veya tütün mamulleri servisi/satışı yapan tüm çalışanlar perakende satış elemanı eğitimini başarıyla tamamlayacaklardır.
12. Alkollü içecekler her zaman kasiyer veya diğer çalışanların görebileceği yerlerde bulundurulacaktır.
13. Reşit olmayan ve/veya sarhoş olan hiç kimseye satış yapılmaması politikasını duyuran tabelalar görünür bir yere asılacaktır.

Bu liste kapsamlı değildir ancak yerleşik politikalarda ele alınması gereken bazı alanları belirlemektedir.

Risk Değerlendirmesi: Nelere Dikkat Etmelisiniz

Risk

“Risk” terimi genel olarak kayıp veya yaralanma şansını veya olasılığını ifade eder. “Risk değerlendirme”, yaralanma veya kaybın meydana gelme olasılığının derecesini belirlemek olarak tanımlanabilir. Risk kavramını, işletmeye zarar verme veya müşteriye zarar verme olasılığı en yüksek olan alanları belirleyerek lisanslı bir işletmeye uygulayabiliriz. Risk belirlendikten sonra onu azaltmaya yönelik adımlar atılabilir.

Alkol ve tütün satan işletmeler için iki ana risk alanı nelerdir?

- Çok sayıda reşit olmayan genç, yasadışı olarak alkol ve/veya tütün satın almaya çalışıyor
- Hırsızlık sorunlarının maddi kayba ve hukuki sorunlara yol açması

Risk Maruziyetini Azaltmada İncelenecek Alanlar

Lisans sahiplerinin mevcut durumlarına bakıp sorun yaşama potansiyellerini azaltmak için bazı değişiklikler yapmayı düşünebilecekleri beş ana alan bulunmaktadır.

Müşteriler

Çok sayıda genç müşteri veya fazla ya da çok fazla içki içen müşteri olması riskinizi artırır. Siz veya meslektaşlarınız reşit olmayan kişilere satış yapıyor musunuz?

Güvenlik Sorunları

Alkol ve tütün ürünleriniz nerede bulunuyor? Peki ya aydınlatma nasıl? Otoparklarınız izleniyor mu? İşletme genelinde görünürlük iyi mi?

Hukuki Geçmiş

Geçmişte sorunlar yaşandıysa gelecekte de sorunlar yaşanması muhtemeldir.

Konum

Üniversite kampüsüne veya gençlik odaklı başka bir merkeze yakın olmanız sorun yaşama riskinizi artırır. Mahalleniz bakımsızsa, suç riski varsa veya diğer işletmelerin satış uygulamaları kötüyse, mahallenizde de sorunlar olabilir. Ayrıca bölgede uyuşturucu sorunu olup olmadığını da göz önünde bulundurun.

Tabela

Kolluk kuvvetlerinin rutin devriye gezmesi dâhil olmak üzere güvenlik amaçlı olarak görünürlüğü kısıtlayabilecek, işyerinin içinde ve dışında bulunan tabelaların yerleri.

Zehirlenmeyi Önlemek veya Yönetmek İçin Önerilen Politikalar ve Prosedürler

Önleme Teknikleri

- **İçecek sayımı**
Müşterilerin kendilerine veya başkalarına zarar vermesini önlemek için, içki içtikten sonra sarhoşluk belirtileri gösteren müşterilerden içkilerini kontrollü bir şekilde içmeleri istenecektir. Müşterinin uyumunu kolaylaştırmak için alkolsüz içecekler ve/veya yiyecekler önerilecektir. Servis, personelin bir müşterinin yasal sarhoşluk durumuna yaklaştığını anlayabileceği şekilde ayarlanmalıdır.
- **Alkol içermeyen alternatiflerin stoklanması ve tanıtılması**
Alkollü içecek ruhsatı sahipleri, alkol tüketimini azaltmak veya sınırlamak isteyen müşterileri çekmek için alkollü içeceklerin yanı sıra çeşitli düşük alkollü ve alkolsüz içecekleri stoklayacak ve tanıtacaktır.
- **Kalabalık kontrolü**
Sorumlu içecek servisi, alkol tüketimini izleme ve kontrol etme becerisini gerektirir. Bu nedenle işletmelerin aşırı kalabalıklaşmayı önlemeleri gerekmektedir.
- **Görev başındayken personel tarafından tüketim yapılmaması**
Görev başındaki personel veya yönetim tarafından alkollü içecek tüketilmesine izin verilmeyecektir.
- **Promosyonların sorumlu uygulamalara uygun olması**
Reklamlar ve promosyonlar sorumsuz içki içmeyi teşvik etmemeli, aynı şekilde ikiye bir veya diğer indirimli içki fiyatlandırma planları yoluyla aşırı içki içme teşvik edilmemelidir.
- **Yiyecek temin edilmesi ve pazarlaması**
Personel, alkolün sarhoş edici etkilerini yavaşlatmaya veya geciktirmeye yardımcı olacak yiyecekler önerecektir.
Bu aynı zamanda bir müşterinin içki içme hızını ayarlamaya da yardımcı olur.

Zehirlenmeyi Yönetme Teknikleri

- **Sarhoş müşterilere servis yapılmaması**
Sarhoş olduğu görülen müşterilere alkollü içecek servisi yapılmayacak ve işletme, söz konusu kişinin araç kullanmasını önlemek için gerekli önlemleri alacaktır.
- **İşletmeye sarhoş girenlere servis yapılmaması**
Bir bara veya restorana girdiğinde sarhoş olduğu görülen kişilere alkollü içecek servisi yapılmayacaktır. Kişinin kendisine veya başkalarına zarar vermesinin önlenmesi için her türlü çaba gösterilecektir.

Alkol ve Tütün Ürünlerinin Satışına İlişkin Yönetim Politikalarına Örnek

Alkol ve Tütün Ürünlerinin Satışına İlişkin Yönetim Politikaları

İşletme Adı

Amacımız müşterilerimizin mağazamızda ihtiyaç duydukları ürünleri satın alabilecekleri güvenli bir ortam yaratmaktır. Bu politika ve prosedürler bu hedefe ulaşmak için tasarlanmıştır. Bu politikaları bilerek veya isteyerek ihlal ettiği tespit edilen herhangi bir çalışanın iş akdi derhal feshedilecektir.

I. Yaş tanımlama

- a. Alkol veya tütün satın almaya çalışan ve 27 yaşından küçük olduğu görülen tüm müşterilerden yaş kimlik bilgileri istenecektir. Yasal olarak kabul edilebilir kimlik formları şunlardır:
 - i. Eyalet tarafından verilmiş geçerli sürücü belgesi
 - ii. Eyalet tarafından verilmiş geçerli kimlik belgesi
 - iii. Devlet tarafından verilmiş geçerli kimlik (örneğin askeri kimlik, pasaport, göçmenlik kimlik kartı)
- b. Yasal olarak kabul edilebilir tüm kimlik formları:
 - i. Bir devlet kurumu tarafından verilmiş olmalıdır.
 - ii. Kişinin adını içermelidir.
 - iii. Kişinin tanımını içermelidir.
 - iv. Kişinin fotoğrafını içermelidir.
 - v. Halen geçerli olmalıdır (süresi dolmamış olmalıdır).
- c. Yaşı kaç olursa olsun, talep edildiğinde geçerli yaş kimliğini ibraz edemeyen hiçbir müşteriye alkol veya tütün ürünleri satılmayacaktır. (Kişinin yaşı kaç olursa olsun, sürücü belgesinin süresi dolmuşsa geçerli bir kimlik değildir.)
- d. Her türlü kimlik kontrolü F-L-A-G yöntemi kullanılarak yapılacaktır.
- e. İbraz edilen kimlik geçerli değilse, müşteriye hizmet verilmeyecek ve müşteriden dışarı çıkması istenecektir. Olay belgelenecektir. Çalışanlar REDDET sistemini kullanacaklardır.

2. Sarhoş müşteriler

- a. Sarhoş müşteriye alkol satışı yapılmayacaktır. Sarhoşluk belirtileri arasında şunlar yer alabilir:
 - i. Konuşma bozukluğu.
 - ii. Yüksek sesle ve uygunsuz bir şekilde konuşmak.
 - iii. Kan çanağı gözler.
 - iv. Yürürken sallanma.
 - v. Koordinasyon kaybı (örn.; parayı karıştırmak, bozuk para düşürmek).
- b. Çalışanlar, sarhoş bir müşteriye alkol satışını reddetmek için REDDET sistemini kullanacaklardır.
- c. Çalışanlar, işletmeden ayrılan ve direksiyona geçen sarhoş müşterileri polise ihbar edeceklerdir.

Alkol ve Tütün Ürünlerinin Satışına İlişkin Yönetim Politikalarına Örnek

(Devamı)

3. Üçüncü taraf satışları
 - a. Alkol veya tütün ürünleri, satma veya reşit olmayan bir kişiye verme amacıyla satın alındığından şüphelenilen hiçbir yetişkine satılmayacaktır. Çalışanlar, bu tür kişilere alkol veya tütün ürünlerinin satışını REDDET sistemini kullanarak engelleyeceklerdir.
 - b. Çalışanlar, herhangi bir bekleme yapma gözlemlemek için otopark alanını görsel olarak izleyecek ve işletmenin otoparkında veya yakın çevresinde bekleme yapan kişiler (genç veya yetişkin) olduğunda polisi arayacaktır. Çalışanlar, her bekleme yapma olayını olay günlüğüne kaydedeceklerdir.
4. Mesai saatleri dışında satış girişimi
 - a. Kısıtlanmış saatlerde alkol satışı yapılmayacaktır. Çalışanlar alkol satışını reddetmek için REDDET sistemini kullanacaklardır.
5. Eğitim
 - a. Kasiyerler, yöneticiler ve iş sahipleri dahil tüm çalışanlar, sorumlu alkol ve tütün satışı ve servisi konusunda eğitilecektir. Bu kurs en azından aşağıdaki konularda bilgi içerecektir:
 - i. Reşit olmayan kişilere alkol ve tütün ürünlerinin satışı ve temini ile ilgili mevcut yasalar ve cezalar.
 - ii. Gerçek yaş tespiti.
 - iii. Sahte kimlik tespiti yöntemleri.
 - iv. Reşit olmayan kişilere ve sarhoş müşterilere yapılan satışlar, mesai saatleri dışında yapılan satışlar ve üçüncü taraflara yapılan satışlar gibi sorunlu durumlarla nasıl başa çıkılacağı.
 - v. Olay dokümantasyon formlarının nasıl tutulacağı.
 - vi. Mağazanın politikalarının ve prosedürlerini en etkili şekilde nasıl uygulanabileceği.
 - b. Alkol ve tütün politikaları ve prosedürlerinin bir kopyası işe alım sırasında her çalışana dağıtılacaktır. Tüm çalışanların, politikaları ve prosedürleri okuduklarını, anladıklarını ve uygulamayı kabul ettiklerini belirten bir beyanı imzalamaları gerekecektir. Bu politikalardan veya prosedürlerden herhangi birini kasıtlı veya bilerek ihlal etmek derhal işten çıkarılma nedeni olacaktır.
 - c. Yöneticiler/sahipler, kasiyerlerin bunlara uymasını sağlamak amacıyla politikaların ve prosedürlerin uygulanması alanında çalışanların performansını periyodik olarak izleyecektir.
6. Tabela/Promosyonlar
 - a. Alkollü içeceklerin yanı sıra soğutulmuş düşük alkollü ve alkolsüz içecekleri de stoklayıp tanıtacağız ve ikisi arasındaki dengeye dikkat edeceğiz.
 - b. Alkollü içecekler her zaman bir kasiyerin veya diğer çalışanların görebileceği bir yerde bulundurulacaktır.
 - c. İşletmemizde her zaman aşağıdaki tabelalar bulundurulacaktır:
(Burada tabelaların listesini ve nerede sergileneceğini bulabilirsiniz; Güney Carolina tabela yönetmeliklerine bakın.)
 - d. Gençlere yönelik hiçbir tabela veya tanıtım yapılmayacaktır.

Alkol ve Tütün Ürünlerinin Satışına İlişkin Yönetim Politikalarına Örnek

(Devamı)

7. Politikalar

- a. Otoparkımızda ve mağazamızda yeterli aydınlatma olacaktır.
- b. Yönetici/işletme sahibi, bölgedeki alkol kaynaklı sorunların sayısını azaltmak için tasarlanmış herhangi bir mahalle bekçisi programına veya diğer toplum destek programlarına katılacaktır.
- c. (Buraya özel güvenlik görevlisi tutmak, polisle daha yakın çalışmak, vb. gibi başka güvenlik önlemlerini de ekleyin.)

Alkollü içecek ve tütün mamullerinin satışı/servisi rutin olmamalıdır! Sizi hapse atabilecek yasal satış ürünlerinden biridir.

YÖNETİM BU POLİTİKALARI TAM OLARAK DESTEKLİYOR VE ÇALIŞANLARIMIZIN SORUMLU SATIŞ/HİZMETİ TEŞVİK ETME KARARLARININ ARDINDA DURACAKTIR.

Çalışan

Müdür

İmza tarihi

Yönetim İstihdam Sözleşmesi

Ben, _____, _____
çalışanı olarak yukarıda yazılı alkol ve tütün politikalarını ve prosedürlerini okuduğumu ve söz konusu politika ve prosedürleri kabul ettiğimi beyan ederim. Bu kuruluşta çalıştığım sürece bu yazılı politikalara uymayı taahhüt edeceğim.

İmzalandı _____ Tarih _____

Sorumlu İçecek ve Tütün Satış ve Servis Eğitimini tamamladım.

Evet _____ Hayır _____

Eğitim Tarihi _____

Sertifikanın kopyası ektedir. Evet _____ Hayır _____

Yazılı politika ve prosedürlerin bir kopyasını aldım. Evet _____ Hayır _____

Yönetim İmzası _____

Tarih _____

Politika Uygulama ve Uyumluluk

Yöneticilerin politikaların uygulanmasını sağlamak için atabilecekleri bazı basit adımlar vardır:

1. İşine bağlı çalışanları işe almak. Çalışanlara politikalarınızı ve prosedürlerinizi sunmak ve bunları okuyup anladıklarına ve uygulamayı kabul ettiklerine dair bir beyanı imzalamalarını sağlamak.
2. Alkol ve tütün politikalarınız ve prosedürleriniz dahil olmak üzere politikalarınızı ve prosedürlerinizi uygulamayan çalışanları disiplin altına almak. Politikanızı bilerek ihlal ettikleri tespit edilirse iş akitlerine son vermek (ve nedenlerini belgelendirmek).
3. Tüm yeni çalışanların sorumlu satış uygulamaları konusunda eğitildiğinden emin olmak.
4. Çalışanlarınıza periyodik olarak bu politikaları uygulamalarını istediğinizi vurgulamak.
5. Sorumlu satış politikalarınızı ve prosedürlerinizi etkili bir şekilde uygulayan çalışanlar için bir teşvik programı başlatmak.
6. Çalışanların politika ve prosedürlerin uygulanmasını denetlemek için periyodik yerinde kontroller yapmak veya bir "alışverişiçi" kiralamak.
7. Çalışanlarınızın müşteriye satış yapmayı reddetmesi durumunda onları desteklemek.
8. Çalışanlarınızın görev başındayken veya mesai saatleri dışında işyerinde içki içmesine izin vermemek.

Satış/Servis Personelinin Sorumlulukları

- Alkol ve tütün satışına ilişkin tüm Güney Carolina yasalarını bilmek
- Alkol ve tütün ürünlerinin satışına ilişkin işletme politikalarını öğrenmek
- Yaş kısıtlaması olan bir ürünün neleri kapsadığının tanımı
- Kimlik doğrulamasını tetikleyen yaş ve kabul edilebilir kimlik formları dahil olmak üzere kimlik gerektirmeye ilişkin yasalar ve mağaza politikaları
- Doğum tarihinin okunduğundan, memur tarafından açıkça anlaşıldığından ve bir takvim veya elektronik yaş doğrulama cihazıyla karşılaştırıldığından emin olmak için tasarlanmış özel yaş doğrulama protokolleri
- Bir kimliğin gerçekliğinin doğrulanması
- Bir kimliğin kontrol edilmesi gereken özellikleri
- Bir kimliğin değiştirilmiş veya kötüye kullanılmış olup olmadığını nasıl anlarsınız
- Bir kimliğin değiştirilmiş veya kötüye kullanılmış gibi görünmesi durumunda çalışanın ne yapması gerekir
- Tekrarlayan durumlarla başa çıkmak için öngörülen yöntemler ve pratik teknikler
- Kimlik sorma
- İkinci kimlik ne zaman ve nasıl talep edilir
- Müşterinin kimliği olmadığı veya kimlikte müşterinin reşit olmadığı gösterildiğinde satış yapmayı reddetmek
- Kimliğin değiştirilip değiştirilmediği veya kötüye kullanılıp kullanılmadığı konusundaki endişeler nedeniyle satış yapmayı reddetmek
- Ebeveynin yazılı izniyle veya ebeveynin park halindeki araçta bulunduğu sırada yapılan satın alma girişimleri de dahil olmak üzere olası bir üçüncü taraf satışını tanıma ve reddetme
- Müşteri baskısına direnmek ve müşterinin taciz edici davranışlarıyla başa çıkmak
- Yönetimin satış/servis personeli için bir kaynak olduğunu bilmek

Ayrıca, işletme içi tüketim yapılan yerlerin aşağıdakileri dikkate alması gerekir:

- İçki yasalarını, yönetmeliklerini ve alkol servisiyle ilgili kurum politikalarını bildiğinizden emin olun.
- Servise sunulan alkolsüz, düşük alkollü ve özel içecekler hakkında bilgi sahibi olun. Alkol içermeyen bira, şarap veya alternatifler sunun.
- Müşterilerinizle ziyaretleri sırasında birkaç dakika konuşarak hizmet ihtiyaçlarını değerlendirin.
- İçecekleri tek tek servis edin. Bir sonraki içeceği servis etmeden önce bardağı alın.
- Müşterilerin yeniden sipariş vermesini bekleyin. Masadaki içecek hala yarı doluyken, müşteriye yeniden
- sipariş vermeye teşvik etmeyin.
- Sınırdaki (SARI BÖLGE) bulunan müşterilere yönelik hizmet hızını yavaşlatın.
- Çok fazla içme eğiliminde olan düzenli müşterileriniz varsa, yöneticinizin de tavsiyesiyle, onlarla şahsen görüşün ve bir sınır belirleyin.
- Tuzsuz yiyecek ve atıştırmalıkları teşvik edin.
- Daha önce bir iş arkadaşınızın servis yaptığı müşteriye, iş arkadaşınıza danışmadan servis yapmayın.
- Personelin ve yöneticilerin aldığı kararları destekleyin ve savunun.

- Müşterinin içki içme durumuyla ilgili bilgileri diğer personele aktararak bir ekip olarak çalışın.
- Gerektiğinde yedek personelin hazır olduğundan emin olun.
- Sorunlu durumların ortaya çıkmasını önlemek için iş arkadaşlarınıza yardımcı olun.
- İşletmenizdeki müşterilerin davranışlarına dikkat edin.
- Gerektiğinde olay raporlarını tamamlayın.
- Yönetici veya işletme sahibi, raporlamaya ilişkin bir politikaya sahip olmalı ve tüm çalışanların bu politikayı bilmesini sağlamalıdır.
- Aşırı hizmeti önlemek ve ayarlamak için bir kişinin BAC'sini etkileyen faktörleri göz önünde bulundurun.